



# АДМИНИСТРАЦИЯ КАЛАЧЕЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ РАСПОРЯЖЕНИЕ

от « 01 » сентября 2016 г. № 261  
г. Калач

## Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в администрации Калачеевского муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Калачеевского муниципального района:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в администрации Калачеевского муниципального района согласно приложению.
2. Опубликовать настоящее распоряжение на официальном сайте органов местного самоуправления Калачеевского муниципального района.
3. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента подписания.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата администрации Калачеевского муниципального района Мельникова С.В.

Глава администрации  
Калачеевского муниципального района



Н. Т. Котолевский

**Инструкция**  
**по работе с обращениями граждан**  
**в администрации Калачеевского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция (далее – Инструкция) составлена в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Уставом Калачеевского муниципального района.

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в администрации Калачеевского муниципального района (далее по тексту Инструкции – администрация), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.5. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

## 2. Регистрация обращений граждан

2.1. Все поступающие в администрацию документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником (секретарем) в течение трех дней с момента поступления. При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкальваются и сохраняются в делах;
- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. Работник (секретарь) администрации регистрирует письма граждан в журнале учета входящей корреспонденции. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма.

2.4. При регистрации в журнале учета входящей корреспонденции делается отметка «ОГ» (обращение граждан) и указывается контрольный срок исполнения.

2.5. Руководитель знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

2.6. Работник (секретарь) администрации указывает в журнале учета входящей корреспонденции исполнителей и передает им обращения для рассмотрения и подготовки ответа.

2.7. При снятии с контроля в журнале входящей корреспонденции делается отметка «снято с контроля» и указывается дата исполнения документа.

2.8 Исполнители, должностные лица администрации, ответственные за рассмотрение обращений граждан:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- 3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

### 3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам в соответствующие отделы администрации.

3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;

- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью главы администрации. О характере и форме ответа сообщается секретарю, который делает отметку о выполнении в журнале входящей корреспонденции.

3.4. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными. В журнале входящей корреспонденции делается запись "без подписи", территория указывается по штемпелю. Ответ по обращению не даётся.

3.5. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.6. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главой администрации, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

3.7. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

### 4. Личный прием граждан

4.1. Работу по организации приема граждан проводит работник, ответственный за делопроизводство (секретарь).

4.2. Прием посетителей главой администрации, заместителями главы администрации осуществляется по графику, размещенному на стенде в администрации.

4.3. Учет приема граждан главой администрации производится в журнале учета обращений граждан при проведении личного приема.

4.4. Работник приемной (секретарь) дает гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, в случае необходимости приглашает работников-специалистов для решения вопросов в зависимости от их специфики.

4.5. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются в приемную (секретарю) для их регистрации и исполнения в соответствии с данной Инструкцией. Контроль за их исполнением ведется работником, ответственным за делопроизводство.

4.6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно данной инструкции.

## 5. Организация делопроизводства

5.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарем (работником) администрации.

5.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

5.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы и др.) хранятся в текущем делопроизводстве у исполнителей.

5.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

5.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

5.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.

5.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении

установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

## 6. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

6.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

6.2. Ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, составляется отчет о рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан для учета в работе и принятия мер.